**Условия возврата качественных товаров**

По закону «[О защите прав потребителей](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/07e266c138f7d30d498ff235626083e75b770ff3/)» (статья 25) вы имеете право обменять в магазине качественный товар, который не подошел вам по форме, габаритам, фасону, расцветке или комплектации.

В законе речь идет именно об обмене. Деньги можно получить назад только если подходящего товара в магазине не окажется.

На возврат у вас есть 14 дней, не считая дня покупки. Если, например, вы купили товар 1 сентября, то можете вернуть его до 15 сентября включительно.

Чтобы товар обменяли, он должен быть целым и с фабричными ярлыками — после возврата его продадут другим людям. Так что вскрывайте товар осторожно, не отрезайте и не отклеивайте ярлыки и бирки. А вот про упаковку в законе ничего не сказано — товар можно вернуть, даже если вы ее повредите.

**Какие товары вернуть не получится**

В законе «О защите прав потребителей» сказано: возвращать можно только непродовольственные товары.

Но и непродовольственные товары можно возвращать не все.

Есть [перечень товаров,](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17579/c8b966271331ed0f59b793d7144df9b88335c640/) которые нельзя обменять или вернуть

(Перечень утвержден постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463)

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)

3. Парфюмерно-косметические товары

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)

6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты

8. Мебельные гарнитуры бытового назначения

9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни

10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям и мотовелотоварам, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года

12. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также инициирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию

13. Животные и растения

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

Продавцы не имеют право менять этот список. Если в магазине висит объявление, что одежда возврату не подлежит, вам все равно обязаны вернуть деньги за платье. При этом продавец по собственной инициативе может обменивать товар из списка, например, ноутбук.

Но заставить его это сделать нельзя.

**Обменять товар по закону**

Чтобы получить другой товар или вернуть деньги, нужно принести товар в хорошем состоянии, показать паспорт, заполнить заявление и приложить к нему товарный чек.

Если чека нет, продавец все равно [обязан](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/07e266c138f7d30d498ff235626083e75b770ff3/) обменять товар.

Правда, в этом случае придется доказать факт покупки.

* Показать отметки магазина в документах о покупке, например, гарантийном талоне или паспорте товара.
* Принести упаковку со штрих-кодом — он сохранен в базе магазина.
* Подтвердить факт списания денег с карты. Например, показать оплату в банковском приложении или принести выписку со счета.
* Привести свидетеля, который был с вами в момент покупки.
* Предъявить видеозапись процесса покупки.

Доказывать факт покупки сложно, так что всегда сохраняйте чек. Если боитесь его потерять, сделайте фото — оно послужит доказательством.

Продавец не обязан возвращать деньги сразу, по закону у него есть на это три дня. Чтобы потом доказать факт возврата, подпишите в магазине акт или накладную на возврат товара. Ее нужно хранить, пока вам не перечислят всю сумму. Не отдавайте товар без акта — потом придется доказывать, что вам должны деньги.

**Что делать, если отказывают в возврате**

Бывает, что продавец отказывается вернуть деньги. Так обычно происходит в спорных ситуациях, например, если вы не сохранили упаковку или потеряли чек.

В таком случае действуйте так:

* Напомните продавцу о [статье 25 закона РФ «О защите прав потребителей»](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/07e266c138f7d30d498ff235626083e75b770ff3/). Если продавец говорит, что товар не подлежит обмену, ссылайтесь на [перечень товаров](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17579/c8b966271331ed0f59b793d7144df9b88335c640/), которые нельзя вернуть или обменять.
* Попросите позвать менеджера или управляющего магазином. Иногда продавец не оформляет возврат, поскольку боится, что ему влетит от начальства. Так что разговариваете с тем, кто принимает решение.
* Напишите претензию на имя генерального директора. Нужно, чтобы продавец ее подписал — это докажет, что магазин получил претензию. Если продавец отказывается подписывать, отправьте документ заказным письмом на юридический адрес организации или адрес магазина. Шаблона для претензии нет, ее можно писать как угодно.
* Если на претензию не ответили, пишите жалобу в Роспотребнадзор — для этого у них на сайте есть [специальная форма](https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/).
* Если в Роспотребнадзор не помогли, можно подать на магазин в суд.

**Инструкция: Как вернуть деньги за качественный товар**

**1**

**Убедитесь, что товар можно законно вернуть.**

Его нет в [списке товаров, не подлежащих возврату](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17579/c8b966271331ed0f59b793d7144df9b88335c640/), он не поврежден и с момента покупки прошло не более 14 дней.

**2**

**Найдите законную причину для возврата.**

Вернуть можно товар, который не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке или комплектации. Другие причины не подойдут.

**3**

**Подтвердите факт покупки.**

Подойдет чек, гарантийный талон, упаковка со штрих-кодом, видеозапись покупки или показания свидетеля.

**4**

**Придите в магазин с товаром, паспортом и чеком.**

Обязательно попросите акт, чтобы подтвердить факт возврата.

**5**

**Если вам отказывают, ссылайтесь на законы, пишите претензию на имя директора или обратитесь в Роспотребнадзор.**

Если ничего не помогло, но вы уверены в своей правоте, обращайтесь в суд.